

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок получения образования: очная форма обучения 4 года, заочная форма обучения 4 года 6 месяцев

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 6 з.е.

в академических часах: 216 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Контроль качества оказания услуг» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Козар Н.К., в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. №514, профессионального стандарта «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н, профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н .

Рабочая программа:

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....	4
2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) ....	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля) .....	7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля) .....	7
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	8
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий .....	8
6. Лабораторные занятия .....	9
7. Практические занятия.....	9
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ) .....	11
9. Самостоятельная работа студента .....	11
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины .....	13
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем .....	14
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	15

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины заключается в освоении обучающимися теоретических основ оказания качественных сервисных услуг и разработки процессов организации обслуживания с использованием новейших бизнес – технологий, необходимой для последующего изучения специальных дисциплин, а также в дальнейшей их деятельности непосредственно в сфере сервиса.

Задачи:

- формирование знаний о проблемах качества обслуживания на предприятиях сервиса, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях сервиса;
- овладение основными методами разработки технологии процессов оказания качественных услуг;
- создание базы знаний для изучения дисциплин профессионального цикла, прохождения производственной практики;
- формирование у студентов умений и практических навыков заполнения, подписания и выдачи диагностических карт, включая решение, принятое на основании анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств.

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Контроль качества оказания услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем.)	3 курс (сем.)	4 курс (сем.)	
ПК-4	Технические средства предприятий сервиса транспортных средств			6 сем.		Последующая
ПК-4	Контроль технического состояния транспортных средств				7 сем.	Последующая
ПК-4	Идентификация и фальсификация товаров и услуг			5 сем.		Изучаемая
ПК-4	Производственная				8	Последующая

	практика, организационно-управленческая практика				сем.	
ПК-4	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем.	Последующая

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК-4 Способен к принятию решения о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения и оформлению допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования	ПК-4.1 Способен осуществлять заполнение, подписание и выдачу диагностических карт, включая решение, принятое на основании анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств	Знать: правила заполнения, подписание и выдачи диагностических карт Уметь: заполнять, подписывать и выдавать диагностических карт, включая решение, принятое на основании анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств Владеть: навыками заполнения, подписания и выдачи диагностических карт, включая решение, принятое на основании анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств
	ПК-4.2 Способен осуществлять подключение программно-аппаратного комплекса к единой автоматизированной информационной системе технического осмотра	Знать: правила пользования интерфейсом единой автоматизированной информационной системы технического осмотра Уметь: работать с программно-аппаратным комплексом Владеть: навыками работы с источниками информации на различных носителях
	ПК-4.3 Способен выполнять требования нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств	Знать: требования нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств Уметь: актуализировать нормативно-техническую документацию пункта

		технического осмотра Владеть: навыками выполнения требований нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств
--	--	--

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

##### *очная форма обучения*

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По семестрам 5 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	64,5	64,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	64	64
• занятия лекционного типа	32	32
• занятия семинарского типа:	32	32
практические занятия	32	32
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки	16	16
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	115,5	115,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	100	100
- контрольное тестирование	15,5	15,5
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	36	36
ИТОГО:	ак. часов	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	6

##### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 3 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	24,5	24,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	24	24
• занятия лекционного типа	12	12
• занятия семинарского типа:	12	12
практические занятия	12	12
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки	6	6
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5

в том числе курсовая работа (проект)			
2. Самостоятельная работа студентов, всего		182,5	182,5
- курсовая работа (проект)			
- выполнение домашних заданий		142,5	142,5
- контрольное тестирование		40	40
3. Промежуточная аттестация: экзамен		9	9
ИТОГО:	ак. часов	216	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	6	6

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Качество автосервиса и его продукции**

Понятие качества. Характеристика качества. Основные задачи качества оказания услуг. Подходы к определению качества. Особенности качества услуг автосервиса. Маркетинговые аспекты качества. Факторы, обуславливающие качество. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.

#### **Тема 2. Правовое регулирование качества оказания услуг в РФ**

Понятие государственного регулирования сервисных правоотношений. Лицензирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Правовое регулирование качества продукции, работ и услуг (сертификация, стандартизация в сфере сервиса). Правовое регулирование ценообразования в сфере сервиса. Налоговое регулирование в сфере сервиса.

#### **Тема 3. Контроль качества услуг**

Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000. Требования Международного стандарта ИСО 9001:2015 к системе менеджмента качества. Документация системы менеджмента качества (СМК).

#### **Тема 4. Методы оценки качества услуг**

Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход. Субъективные методы: процессный подход. Субъективные методы: проблемный подход. Комбинированные методы. Методы оценки с позиции производителя

#### **Тема 5. Стандартизация и сертификация на предприятиях сферы услуг**

Основные правила обслуживания потребителей. Законодательная защита прав потребителей. Стандарты организации: объекты стандартизации,

технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания. Стандарты ИСО серии 9000. Модели премий в области качества

### **Тема 6. Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания**

Организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий транспортно-эксплуатационных услуг. Организация контроля качества услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг.

### **Тема 7. Управление качеством услуг**

Проблемы качества и перспективы развития услуг в системе автосервиса. Показатели качества услуг. Методы управления качеством технического обслуживания. Роль потребителя и модели восприятия в оценке качества услуг автосервиса. Моделирование процессов повышения качества в системе автосервиса.

## **5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)**

### **5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий**

#### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /иных в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Качество автосервиса и его продукции	4	4/2	17	25	
2.	Тема 2. Правовое регулирование качества оказания услуг в РФ	4	4/2	17	25	
3.	Тема 3. Контроль качества услуг: формирование и оценка	6	6/3	15	27	2
4.	Тема 4. Методы оценки качества услуг	4	4/2	17	25	
5.	Тема 5. Стандартизация и сертификация на предприятиях сферы услуг	6	6/3	15,5	27,5	2
6.	Тема 6. Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания	4	4/2	17	25	
7.	Тема 7. Управление качеством услуг	4	4/2	17	25	
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактная работа в период				0,5	



	промежуточной аттестации					
	<b>Итого</b>	<b>32</b>	<b>32/16</b>	<b>115,5</b>	<b>216</b>	<b>4</b>

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Качество автосервиса и его продукции	1	1	28	30	
2.	Тема 2. Правовое регулирование качества оказания услуг в РФ	2	2	24	28	
3.	Тема 3. Контроль качества услуг: формирование и оценка	2	2/2	26	30	2
4.	Тема 4. Методы оценки качества услуг	2	2/2	26	30	2
5.	Тема 5. Стандартизация и сертификация на предприятиях сферы услуг	2	2	24,5	28,5	
6.	Тема 6. Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания	2	2/2	26	30	
7.	Тема 7. Управление качеством услуг	1	1	28	30	
	Подготовка к экзамену				9	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	<b>Итого</b>	<b>12</b>	<b>12/6</b>	<b>182,5</b>	<b>216</b>	<b>4</b>

### 6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

### 7. Практические занятия

#### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Качество автосервиса и его продукции	Оперативное управление качеством. Информационно-коммуникационная система управления качеством. Культура качества.	4	2
2	Правовое регулирование качества оказания услуг в РФ	Основные правила обслуживания потребителей. Законодательная защита прав потребителей.	4	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
3	Контроль качества услуг: формирование и оценка	Организация контроля качества услуг. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	6	3
4	Методы оценки качества услуг	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества.	4	2
5	Стандартизация и сертификация на предприятиях сферы услуг	Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания.	6	3
6	Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания	Методы оценки качества услуг: объективные методы. субъективные методы (критериальный подход, процессный подход, проблемный подход), комбинированные методы	4	2
7	Управление качеством услуг	Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг. Информирование потребителя об услуге. Исполнение требований к качеству оказания услуги. Работа с сотрудниками.	4	2
	<b>Итого</b>		<b>32/</b>	<b>16</b>

***заочная форма обучения***

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Качество автосервиса и его продукции	Оперативное управление качеством. Информационно-коммуникационная система управления качеством. Культура качества.	1	
2	Правовое регулирование качества оказания услуг в РФ	Основные правила обслуживания потребителей. Законодательная защита прав потребителей.	2	
3	Контроль качества услуг: формирование и оценка	Организация контроля качества услуг. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	2	2
4	Методы оценки	Факторы, определяющие качество	2	2

	качества услуг	услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества.		
5	Стандартизация и сертификация на предприятиях сферы услуг	Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания.	2	
6	Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания	Методы оценки качества услуг: объективные методы, субъективные методы (критериальный подход, процессный подход, проблемный подход), комбинированные методы	2	2
7	Управление качеством услуг	Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг. Информирование потребителя об услуге. Исполнение требований к качеству оказания услуги. Работа с сотрудниками.	1	
	<b>Итого</b>		<b>12</b>	<b>6</b>

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы не предусмотрены

## 9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Бухгалтерский управленческий учет» направлена на:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- работу с компьютерными обучающими программами;
- выполнение домашних заданий по практическим занятиям;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- подготовку к экзамену.

### Тема 1 Качество автосервиса и его продукции

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Качество автосервиса и его продукции» с установлением роли бухгалтера – аналитика в управлении организацией.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: бухгалтерский управленческий учет, предмет и метод управленческого учета, принципы и функции управленческого учета; разобраться в сравнительной характеристике финансового и управленческого учета.

*Оценочные средства:* деловая игра, вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

## **Тема 2 Правовое регулирование качества оказания услуг в РФ**

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Правовое регулирование качества оказания услуг в РФ» с определением требований нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: сервисные правоотношения, нормативные правовые документы.

*Оценочные средства:* вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

## **Тема 3 Контроль качества услуг: формирование и оценка**

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Контроль качества услуг: формирование и оценка» с определением основных требований к качеству процессов оказания услуг в сфере сервиса.

Изучая тему, важно приобрести умения организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон, обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере сервиса.

*Оценочные средства:* вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

## **Тема 4 Методы оценки качества услуг**

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Методы оценки качества услуг» с определением современных систем и методов оценки качества услуг.

В процессе усвоения темы необходимо приобрести умения использовать различные методы для оценки качества оказания услуг.

*Оценочные средства:* вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

## **Тема 5 Стандартизация и сертификация на предприятиях сферы услуг**

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Стандартизация на предприятиях сферы услуг» с определением основных аспектов процедуры стандартизации на предприятиях сферы услуг.

Изучая тему, важно приобрести уяснить сущность процесса стандартизации и сертификации в сфере услуг.

*Оценочные средства:* вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

## **Тема 6 Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания**

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания» с определением основных аспектов оценки качества и безопасности услуг.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить основные методы оценки качества оказания услуг.

*Оценочные средства:* вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

## **Тема 7 Управление качеством услуг**

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Управление качеством услуг» с определением степени ответственности исполнителей за качество услуг.

Изучая тему, важно приобрести умения нести ответственность за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

*Оценочные средства:* вопросы для опроса, тестированный контроль, задачи.

## **10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины**

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. Закон РФ «О защите прав потребителей». – М.: Издательство «Омега - Л», 2010. – 47 с. – (Законы Российской Федерации).

б) основная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 172 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07316-4. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/451487>

2. Зорин, В. А. Контроль качества продукции и услуг: Учебное пособие / В. А. Зорин, А. П. Павлов, А. А. Пегачков. - М.: МАДИ, 2013. - 89 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/452875>

3. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное

пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/485674>

4. Метрология, стандартизация, сертификация и контроль качества : учебное пособие / Белов В.В., Петропавловская В.Б. - Москва : КноРус, 2018. - 272 с. - (для бакалавров). - ISBN 978-5-406-05727-8. Текст: электронный // - URL: <https://book.ru/book/924105>.

в) дополнительная литература:

1. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. - Новосиб.:НГТУ, 2013. - 230 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548142>

## **11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- 1) <http://www.avtoserver.su/> Автомобильный портал.
- 2) <http://automn.ru/> Руководства по ТО автомобилей
- 3) <http://www.auto-ds.ru/> - Полезные сайты об автомобилях

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.  
a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

5. Антиплагиат.ВУЗ

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.